



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017437

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001080-02.2025.8.26.0294, da Comarca de Jacupiranga, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado NAILTON DA SILVA SAMPAIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001080-02.2025.8.26.0294

Comarca: 1ª Vara da Comarca de Jacupiranga

Juiz: Fábio Rodrigo De Moraes

Apelante: Picpay Intituição de Pagamento S/A

Apelado: Nailton da Silva Sampaio

Voto nº 5006

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA FRAUDULENTA. FALSA CENTRAL. AUTOR QUE NÃO ACESSOU SEU APLICATIVO BANCÁRIO E NEM REALIZOU DIRETAMENTE A OPERAÇÃO. SENHA E BIOMETRIA UTILIZADAS PARA FINALIDADE OUTRA QUE NÃO A TRANSFERÊNCIA IMPUGNADA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, em que a parte autora alega que houve fraude na realização de uma transferência PIX de numerário próprio, economicamente expressivo, fora do seu perfil de consumo. Pleiteia a condenação da parte ré à repetição em dobro do indébito e indenização por danos morais. Ação foi julgada parcialmente procedente pela sentença, com condenação do réu ao ressarcimento simples do valor transferido e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, sob a fundamentação de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que as operações impugnadas se revelavam atípicas e fora do perfil de consumo da parte autora. Apelo do réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Analisar a validade operação de transferência PIX impugnada pelo autor; (ii) decidir acerca da existência de danos materiais e a extensão da sua reparação; e (iii) verificar a possibilidade da correção, de ofício, da taxa dos juros de mora e correção monetária.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) 1.A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ. 2. Indícios suficientes de fraude na operação impugnada. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 3. Utilização de senha e biometria facial que não se destinava a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregados para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar

as fraudes. (ii) O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. (iii) Existência dos danos morais não questionada. Valor fixado que não comporta redução. (iv) Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária.

V. DISPOSITIVO: Recurso desprovido, com correção, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 332/336, cujo relatório se adota, para condenar o banco réu a pagar, a título de indenização por danos materiais, o valor de R\$ 5.730,00 (cinco mil, setecentos e trinta reais), bem como o valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, ambos com a incidência de juros de mora e correção monetária.

Apela o banco réu (fls. 343/364). Sustenta a culpa exclusiva da parte autora e de terceiro pelos fatos narrados. Aduz inexistir falha na prestação dos seus serviços e, conseqüentemente, responsabilidade pela fraude perpetrada. Afirma que a parte autora forneceu sua senha, acessou link suspeito e realizou reconhecimento facial em claro cenário de imprudência e negligência. Aponta que o autor, de forma espontânea, realizou a inserção da chave pix do fraudador e de forma consciente transferiu os valores. Alega que a transação de alto valor, de fato, ativou os mecanismos de segurança do réu, ao qual, solicitou a confirmação das transações através de biometria, ponto incontroverso que todas as medidas cabíveis foram tomadas pelo réu. Sustenta que o autor contribuiu para a fraude sem que o banco nada pudesse suspeitar ou fazer. Aponta que a transação foi realizada de aparelho previamente autorizado. Requer, assim, que se considere que o nexos causal entre os fatos e os serviços bancários do réu foi afastado. Junta jurisprudência. Conseqüentemente, a sentença deve ser reformada. Subsidiariamente, pugna para que seja reconhecida a culpa concorrente do autor, com conseqüente repartição do



prejuízo.

Não há oposição ao julgamento virtual.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 365/367) e respondidos (fls. 371/378).

É o relatório.

Mérito

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras e por correspondente bancário enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

A) Da fraude praticada

No caso concreto, a parte autora afirma categoricamente que não desejava realizar a operação impugnada, qual seja, uma transferência de numerário próprio para terceiro desconhecido, via PIX, no valor de R\$5.730,00 (cinco mi, setecentos e trinta reais).

A narrativa apresentada e os documentos que acompanharam a inicial demonstram suficientemente que a parte autora foi vítima de fraude, na modalidade “falsa central de atendimento”, em que o consumidor é contatado por falso preposto de instituição financeira, recebe informações e passa a ser induzido a erro, pelo fraudador, acessando links ou realizando operações em conformidade com as instruções recebidas do suposto funcionário.

De acordo com a inicial e com o boletim de ocorrência de fls. 41/43, em 08/05/2025, a parte autora desejava realizar um estorno de em valor enviado junto a outra instituição financeira (Nubank). O autor recebeu uma ligação via WhatsApp, na qual foi informado que, por problemas técnicos, o estorno não poderia ser efetivado em sua conta do Nubank e que, para tanto, seria necessário fornecer os dados bancários de uma nova conta para recebimento da restituição (ao qual o autor teria escolhido conta bancária junto à instituição financeira ré).

O falso preposto teria lhe informado, então, que, para poder ser ressarcido, ele deveria entrar no aplicativo do Banco Picpay e responder um formulário, no qual informou, ao falso preposto, seu saldo bancário, seu limite de crédito, se tinha ou não alguma fatura para pagamento, se tinha empréstimo e por fim se tinha alguma aplicação.

Depois de responder e enviar o formulário ao fraudador, **saiu do aplicativo bancário do banco réu**. Em sequência, o falso preposto lhe enviou *link* que teria como finalidade evitar que o autor “caísse” em um outro golpe. Indica o link à fl. 42.

Afirma que permaneceu em contato com o falso preposto no “viva voz” e, ao mesmo tempo, acessou o *link* fornecido, **sendo que foi direcionado por esse *link* para sua conta no Banco Picpay** e, orientado pelo funcionário fez uma selfie facial e depois digitou a sua senha. **Afirmou que, naquele momento, não aparecia o que estava fazendo naquele aplicativo.**

Após seguir as orientações do fraudador, houve um curto diálogo e, ao final, o fraudador encerrou a ligação. Ao buscar contato junto ao mesmo número não obteve resposta. Imediatamente, acessou o aplicativo bancário do réu, no qual verificou que seu saldo estava zerado e constava PIX enviado no valor de R\$5.730,00 para terceiro desconhecido.

Ainda segundo a narrativa inicial, ao acessar seu aplicativo bancário, foi a parte autora surpreendida com a operação impugnada, fora do seu perfil de consumo: uma transferência de seu numerário próprio para terceiro

desconhecido, via PIX, no valor de R\$5.730,00, para terceiro desconhecido. Aponta que sua conta foi “esvaziada” com a referida operação, restando apenas o valor de R\$0,01 (conforme consta de sua movimentação bancária à fl. 98).

Para demonstrar suas alegações, trouxe a parte autora o boletim de ocorrência (fls. 41/43), a comunicação prévia com o banco réu a fim de restituir o valor (fls. 23/40) e os comprovante da transferência impugnada, a qual pode ser observada pelo extrato bancário de fl. 98.

Os extratos bancários juntados (fls. 44/154) revelam que o valor da transação impugnada se mostra flagrantemente atípico em relação ao perfil de consumo do autor e, com ela, houve o esvaziamento da conta bancária da parte autora, situação típica de fraude.

Acrescento ainda, que tão logo constatada a fraude, providenciou a parte autora a lavratura de boletim de ocorrência no dia seguinte aos fatos (fls. 41/43), o prévio contato administrativo com o banco réu (fls. 23/40) e, frustrado este, o ajuizamento da presente ação, a demonstrar sua boa fé e a verossimilhança de suas alegações.

Demonstrada a fraude, da qual a parte autora foi vítima, resta apurar a responsabilidade do requerido.

B) Da responsabilidade do requerido

Conforme narrado na petição inicial, a parte autora seguiu orientações que culminaram no acesso a seu dispositivo de transferência PIX em seu aplicativo bloqueio por via transversa, ou seja, sem que o próprio consumidor tenha acessado seu aplicativo bancário e realizado as transferências.

Veja-se que o autor afirmou que acessou o *link* fornecido pelos fraudadores e este o direcionou para sua conta no Banco Picpay, bem como afirmou que, naquele momento, **não aparecia para ele o que era feito.**

Tal circunstância indica que a utilização de senha e biometria

facial pela parte autora não se destinava a realizar ou a autorizar a transferência, mas foi empregada para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante e, por meio dela, ludibriado o autor, obtendo acesso ao sistema do réu e, com ele, efetuado a transação que, como dito, não era visível ao requerente.

Evidente, assim, que a transação foi realizada diretamente por terceiros fraudadores, mediante a criação da aludida interface, após a qual acessaram o aplicativo bancário e realizaram a transferência PIX, **com oposição de valor e destinatário, tudo mediante o uso de artifício eletrônico fraudulento**. A operação, portanto, não se deu diretamente pela parte autora, mas pelos fraudadores e, neste contexto, competia à apelante adotar providências para impedir que a fraude se ultimasse.

Ainda que a parte autora tenha utilizado sua senha e biometria facial (*selfie*), esta ação somente ocorreu após o autor ter acessado *link* espúrio fornecido pelos fraudadores e ela não se destinava a autorizar a transferência via PIX, feita, como visto, pelos fraudadores, aproveitando-se de fragilidade do sistema de segurança da instituição de meios de pagamento.

É, pois, evidente que as operações foram realizadas pelos fraudadores, que se aproveitaram de vulnerabilidades da segurança digital do sistema da parte apelante, à qual competia impedir ou obstar que a fraude se consumasse.

Como a fraude foi perpetrada a partir do telefone da parte autora, resta explicada a utilização do dispositivo nos registros do requerido. Esta situação, aliás, está em consonância com a alegação da parte autora de que somente percebeu os lançamentos ao reabrir aplicativo bancário, o que evidencia, como já destacado, que não foi ela quem, deliberadamente, realizou a operação.

Importa destacar que, se a parte autora estivesse visualizando o aplicativo bancário no momento em que seguia as orientações dos fraudadores, certamente ela teria percebido que as operações efetuadas não correspondiam a medidas preventivas de segurança e não as teria autorizado, restando evidente que o

acesso ao sistema do requerido foi fraudado pelos meliantes, fraude esta que, como visto, à parte requerida incumbia impedir.

A fraude somente se concretizou em razão da engenharia social empregada para ludibriar a parte autora, **aliada** à falha na segurança do sistema bancário, que permitiu a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores, a partir do engodo em que a parte autora se viu envolvida.

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da invalidade da operação de transferência dos valor próprios do autor.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

que assim dispõe: “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Por fim, impõe-se ainda ressaltar que a parte autora foi induzida a erro pelos fraudadores, que fizeram uso de artifício malicioso e grave, que a fez acreditar que mantinha contato com prepostos do requerido e que as instruções recebidas eram apenas para evitar a ocorrência de nova fraude, restando, assim, caracterizado o dolo de terceiro, a viciar a validade da transferência de numerário via PIX.

Ora, por força do artigo 148 do Código Civil, o dolo de terceiro vicia o negócio jurídico quando a parte contrária, no caso, a instituição financeira, dele tinha ou devia ter conhecimento. Este conhecimento potencial verificou-se no caso em apreço, por conta do contexto de atipicidade das operações, realizadas em golpe comum nos dias atuais.

Do exposto, correta a sentença recorrida ao reconhecer a responsabilidade do Banco pelos prejuízos decorrentes da fraude.

C) Culpa concorrente

Comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e demonstrada a falha dos serviços da instituição financeira, que para ela concorreu, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial de restituição dos valores subtraídos de sua conta, restituição esta que, ao contrário do pleiteado em apelação pelo banco réu, deve envolver todos os valores dela retirados indevidamente.

Isso porque, de acordo com o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, a isenção de responsabilidade dos fornecedores só se dá quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor, sendo certo que, no caso em apreço, houve efetiva contribuição do banco réu para a ocorrência da fraude.

Tratando-se de relação de consumo, vigora o princípio da reparação integral, somente excluído em caso de culpa exclusiva do consumidor, de

forma que a ela não se aplica o disposto no art. 945, do CC.

Portanto, descabida a repartição dos prejuízos entre as partes, de modo que a indenização pelos danos materiais sofridos deve abarcar todos os valores indevidamente retirados de sua conta, bem como abarcar todo o valor devido a título de indenização por danos morais.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS APÓS FURTO DE CELULAR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO – FORTUITO INTERNO – AUSÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Transações bancárias fraudulentas realizadas após o furto do celular do autor. Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, sendo o risco da fraude classificado como fortuito interno, inerente à atividade bancária (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação de serviço evidenciada pela ausência de bloqueio de operações atípicas e de alto valor, incompatíveis com o perfil do autor. Inexistência de culpa concorrente da vítima, pois não restou demonstrado qualquer comportamento que tenha contribuído para o evento danoso. Dano material comprovado e dano moral caracterizado pela violação ao patrimônio financeiro do autor e pelos transtornos suportados. Manutenção integral da sentença. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1069069-59.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025).

“VOTO Nº 42020 DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Golpe da central de atendimento. Autor contatado por golpistas que, passando-se por prepostos dos réus, denunciaram movimentação bancária suspeita e, a pretexto de auxiliá-lo a cancelar a operação, a levou a executá-la. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). Sentença reformada nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Procedência do pedido. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1018862-81.2023.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

D) Do dano material

Em razão da responsabilidade do banco réu pela fraude perpetrada, correta a sentença ao reconhecer que ele deve arcar com os prejuízos decorrentes daquela.

Pelo exposto, mantém-se a condenação, para que o réu restitua ao autor o numerário de R\$5.730,00. Destaca-se inclusive, a ausência de recurso com relação ao valor dos danos materiais.

Ausente recurso referente ao termo inicial de incidência dos juros de mora e da correção monetária, fica mantida a r. Sentença.

E) Dos danos morais

Reconhecida a inexistência do ajuste, não há, no apelo, questionamento acerca da existência dos danos morais, reconhecida no julgado e que, por este motivo, fica mantida.

Quanto ao montante fixado, pede a parte autora sua redução, fundada tão somente na alegação de "desproporcionalidade", inexistente no caso em apreço, eis que o montante fixado se mostra necessário e suficiente para reparar o gravame e reprimir novas ocorrências

Mantida, portanto, a r. sentença quanto ao tópico.

F) Taxa de juros de mora e correção monetária

Ainda que ausente recurso referente às taxas utilizadas a título de juros e correção monetária, necessária a sua reforma de ofício.

Em que pese este órgão julgador já tenha adotado entendimento distinto em outras oportunidades, em face do decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no Tema 1368 e de que os fatos, inclusive, ocorreram

após a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Ressalte-se que a atualização dos critérios de correção monetária e juros, por se tratar de matéria de ordem pública, pode ser apreciada de ofício pelo julgador, ainda que não suscitada pelas partes.

Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ALTERAÇÃO JUROS MORATÓRIOS FIXADOS NA SENTENÇA. JULGAMENTO EXTRA PETITA. REFORMATIO IN PEJUS. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. PRECEDENTES. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. DEMONSTRAÇÃO NOS MOLDES DO ARTIGO 541 DO CPC. NECESSIDADE. AFRONTA A SÚMULA. CONCEITO DE LEI FEDERAL. INADEQUAÇÃO. 1. Por se tratar de matéria de ordem pública previsto no art. 293 do CPC, pode o Tribunal alterar o percentual de juros moratórios impostos na sentença, ainda que inexistente recurso da parte com esse objetivo, sem que se constitua em julgamento extra-petita ou infringência ao princípio do non reformatio in pejus. Precedentes. 2. A alegação de divergência jurisprudencial entre acórdão recorrido e súmula não dispensa as formalidades exigidas pelo art. 541. 3. Agravo regimental desprovido." (4ª Turma, AgRg no REsp 1144272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, unânime, DJ de 30.06.2010).

Como o recurso foi desprovido, majoram-se os honorários de sucumbência, fixados em 1º. Grau, para 13% (treze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE provimento** ao recurso, com correção, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator